भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 1548
गुरुवार, 13 फरवरी, 2025/ 24 माघ, 1946 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

हवाई यात्रियों के लिए सुविधाएं

1548. श्री रवीन्द्र शुक्ला उर्फ रवि किशनः

क्या **नागर विमानन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) सरकारी और निजी विमानन कंपनियों द्वारा हवाई यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं/सुविधाओं के लिए निर्धारित मानकों का ब्यौरा क्या है और क्या यात्रियों को वास्तव में सुविधाएं/सेवाएं प्रदान की गई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ख) क्या सरकार को गत तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान विमानन कंपनियों द्वारा प्रदान की जाने वाली अपर्याप्त सेवाओं और सुविधाओं के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त हुई है और यदि हां, तो विमानन कंपनीवार शिकायतों का ब्यौरा और प्रकृति क्या है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क): हवाई यात्रियों के लिए उचित सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, डीजीसीए ने यात्रियों के हितों की रक्षा के लिए निम्नलिखित यात्री केंद्रित विनियम/ परिपत्र जारी किए हैं:

(i) दिव्यांगजनों और/या कम गतिशीलता वाले व्यक्तियों का हवाई मार्ग द्वारा कैरिज [नागर विमानन अपेक्षा (सीएआर) खंड 3, श्रंखला ड, भाग I]।
(ii) यात्रियों को एयरलाइन टिकटों के किराए की धनवापसी (सीएआर खंड 3, श्रंखला ड, भाग II)।
(iii) विमान में चढ़ने से मना करने, उड़ानों के रद्द किए जाने तथा उड़ान में विलंब के कारण एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं (सीएआर खंड 3, श्रंखला ड, भाग IV)।
(iv) विमान के मार्ग परिवर्तन के मामले में सुविधा (सीएआर खंड 3, श्रंखला ड, भाग IV)।
(v) वायु परिवहन परिपत्र एटीसी 1/2023 - हवाईअड्डों पर यात्रियों के लिए सुविधाएं/ शिष्टाचार।
(vi) वायु परिवहन परिपत्र एआरसी 01/2021 - अनुसूचित एयरलाइनों द्वारा सेवाओं और शुल्कों का विभाजन करना।

(ख): वर्ष 2022-2025 तक एयरलाइनों द्वारा प्रदान की जाने वाली अपर्याप्त सेवाओं और सुविधाओं के विषय में सरकार को प्राप्त शिकायतों का विवरण अनुलग्नक के रूप में संलग्न है।

अनुलग्नक

वर्ष 2022-25 तक एयरलाइन-वार प्राप्त शिकायतें				
एयरलाइन	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
एरोफ़्लोट	7	12	1	-
एरोलॉजिक	-	-	1	-
एयर अरेबिया	18	20	33	1
एयर एशिया बरहाद (अंतर्राष्ट्रीय टिकट)	63	98	162	5
एयर अस्ताना	2	14	14	-
एयर ऑस्ट्रल	1	-	1	-
एयर कनाडा	20	22	24	-
एयर चाइना	-	-	2	-
एयर फ़्रांस	23	20	33	1
एअर इंडिया	2613	2503	3326	394
एअर इंडिया एक्सप्रेस	-	52	1880	179
एयर मॉरीशस	4	14	18	-
	-	-	-	-
एयर सेशेल्स	4	3	9	-
एयरएशिया इंडिया	273	506	-	-
अकासा एयर	25	556	547	66
ऑल निप्पॉन एयरवेज	2	3	3	-
एलाइंस एअर	-	1	-	51
एलायंस एयर (इंडिया)	270	361	487	-
एशियाना एयरलाइंस	-	1	6	-
भूटान एयरलाइंस	-	1	1	-
बिमान बांग्लादेश	-	2	4	1
ब्रिटिश एयरवेज़	22	49	43	5
बुद्ध एयर	1	-	-	-
कैथे पैसिफ़िक	2	15	13	2
चाइना ईस्टर्न एयरलाइंस	-	-	1	-
चाइना सदर्न	-	-	1	-
डेल्टा एयरलाइंस	-	-	6	-
ड्रैगन एयर	-	-	1	-
ड्रुक एयर	-	-	1	-
ईजिप्ट एयर	3	9	22	2
अमीरात एयरलाइन	33	34	91	1
इथियोपियन एयरलाइंस	24	27	33	5
एतिहाद एयरवेज	38	99	71	7
फिन एयर	3	2	9	3
फ्लाई दुबई	16	15	20	-
फ्लाईबिग	16	64	30	3
गोएयर	1042	1701	491	-

गल्फ एयर	17	18	24	2
इंडियावन एयर	-	8	7	1
इंडिगो	1589	3057	5390	446
आइलैंड एविएशन सर्विसेज	-	-	1	-
जापान एयरलाइंस	-	-	3	-
जापान एयरवेज	-	1	1	-
काम एयर	-	-	9	-
केन्या एयरवेज	3	10		-
केएलएम एयरलाइंस	16	30	21	-
कोरियन एयर	-	03	1	-
कुवैत एयरवेज	11	23	13	-
लुफ्थांसा	61	114	127	13
मलेशिया एयरलाइंस	23	35	38	1
मालिंडो एयरवेज	20	32	50	1
नेपाल एयरलाइंस कॉर्पोरेशन	4	10	11	-
ओमान एयरलाइंस	16	29	36	5
कतार एयरवेज़	39	74	77	4
साउदिया	19	31	29	2
स्कैट एयरलाइंस	-	-		1
सिल्क एयर	-	-	1	-
सिंगापुर एयरलाइंस	22	33	46	10
स्पाइसजेट	1291	1844	2771	169
श्रीलंकन एयरवेज	31	36	39	4
स्टार एयर	-	46	123	6
स्विस एयर	21	25	32	1
थाई एयरवेज	60	64	45	4
थाई लायन एयर	-	-	4	3
ट्रूजेट	13	-		-
टर्किश एयरलाइंस	20	49	61	1
यूक्रेन इनटरनेशनल	3	-	5	-
यूनाइटेड एयरलाइन्स	11	7	10	-
यूनाइटेड एयरलाइंस बांग्लादेश लिमिटेड.	-	-	1	-
उज़बेकिस्तान एयरवेज	2	3	4	1
वियतजेट एयर	174	117	86	6
वर्जिन अटलांटिक	9	11	19	-
विस्तारा	578	743	1157	-
यमनिया एयरवेज	-	-	1	-
कुल	**8578**	**12657**	**17628**	**1407**

वर्ष 2025-2022 तक प्राप्त शिकायतों का स्वरूप

निम्नलिखित विषयों पर यात्रियों की शिकायतों की संख्या	**2022**	**2023**	**2024**	**2025 (09.02.2025 तक)**
सामान	1102	1756	3043	301
चेक-इन बोर्डिंग	980	1510	1969	142
स्वच्छता	31	38	60	2
उड़ान में देरी	1142	2544	4590	307
रखरखाव	97	160	237	13
भोजन	169	249	245	18
अन्य	685	1043	1534	126
दिव्यांगजन	51	99	80	5
कर्मचारी और चालक दल का व्यवहार	264	422	501	33
टिकट ,किराया और रिफंड	4057	4836	5369	460
कुल प्राप्त	**8578**	**12657**	**17628**	**1407**
कुल समापन	**8578**	**12657**	**17622**	**1335**

****